

UNIVERSIDADE DE LISBOA
FACULDADE DE PSICOLOGIA



**Teletrabalho, Qualidade de Vida no Trabalho e Satisfação
Profissional: Um estudo exploratório numa amostra de
profissionais na área da Tecnologia da Informação**

Elizabete Regina de Melo

MESTRADO INTEGRADO EM PSICOLOGIA

**Secção de Psicologia dos Recursos Humanos, do Trabalho e das
Organizações**

2011

UNIVERSIDADE DE LISBOA

FACULDADE DE PSICOLOGIA



**Teletrabalho, Qualidade de Vida no Trabalho e Satisfação
Profissional: Um estudo exploratório numa amostra de
profissionais na área da Tecnologia da Informação**

Elizabete Regina de Melo

MESTRADO INTEGRADO EM PSICOLOGIA

**Secção de Psicologia dos Recursos Humanos, do Trabalho e das
Organizações**

Dissertação orientada pelo Prof. Doutor Manuel Rafael

2011

ÍNDICE GERAL	Pág.
RESUMO/ABSTRACT	4
AGRADECIMENTOS	5
INTRODUÇÃO	6
1. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	
1.1. Teletrabalho	7
1.1.1. Origem do Teletrabalho	9
1.1.2. Vantagens e desvantagens do trabalho realizado remotamente	12
1.2. Qualidade de Vida no Trabalho	14
1.3. Satisfação Profissional	15
1.4. Teletrabalho, Qualidade de Vida no Trabalho e Satisfação Profissional	17
2. MÉTODO	
2.1. Participantes	18
2.2. Instrumentos	19
2.2.1. Inventário sobre a Qualidade de Vida no Trabalho e a Satisfação Profissional	19
2.3. Procedimentos	21
3. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DE RESULTADOS	22
4. CONCLUSÃO	25
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	26

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro n.º	Pág.
1. Distribuição da amostra por grupos de sexo e modalidade de trabalho.	19
2. Questionário sobre QVT coeficiente de alfa Cronbach para às dimensões.	22
3. Distribuição das médias (<i>M</i>) e desvio-padrão (<i>DP</i>) entre teletrabalhadores e trabalhadores tradicionais, respectivamente às dimensões.	24

RESUMO

A temática da qualidade de vida no trabalho e a satisfação profissional tem assumido um papel cada vez mais relevante no mundo das organizações e na psicologia dos recursos humanos. A presente investigação tem como objectivo central comparar a qualidade de vida no trabalho e a satisfação profissional entre teletrabalhadores e trabalhadores tradicionais, que são profissionais da tecnologia da informação.

Para avaliar a qualidade de vida no trabalho foi aplicado o instrumento designado de Inventário sobre a Qualidade de Vida no Trabalho (Rafael & Lima, 2007a, 2008a) e indicadores de Satisfação Profissional.

A amostra é constituída por 51 profissionais empregados, teletrabalhadores e trabalhadores tradicionais.

Os resultados obtidos revelam que os teletrabalhadores apresentam um nível mais elevado de QVT em geral, comparativamente com os trabalhadores tradicionais. Da mesma maneira, verifica-se que existem níveis de SP mais elevados nos teletrabalhadores por comparação aos trabalhadores tradicionais.

Palavras-Chave: Qualidade de vida no trabalho, Satisfação Profissional, Teletrabalho.

ABSTRACT

The topic of quality of work life and job satisfaction has assumed an increasingly important role in the world of organizations and the psychology of human resources. This research has as its central objective to compare the quality of work life and job satisfaction among telecommuters and traditional workers, who are professionals in information technology.

To assess the quality of work life was administered the instrument designed Inventory Quality of Working Life (Rafael & Lima, 2007a, 2008a) and indicators of job satisfaction. The Sample consisted of 51 professional employees, telecommuters and traditional workers.

The results show that teleworkers have a higher level of quality of work life in general, compared to traditional workers. Likewise, it appears that there are higher levels of job satisfaction in teleworkers compared to traditional workers.

Key-words: Quality of working life, satisfaction profession, telecommuting.

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar, a Deus, sobre todas as coisas, minha fonte de fé e vida espiritual.

Aos meus familiares, sempre solícitos, pelo apoio incondicional e por não medirem esforços quando deles precisei.

Em especial, ao meu irmão Manoel Júnior, que neste período, foi o meu modelo de superação, o meu estímulo para ser resiliente diante de tantos obstáculos.

À minha avó Izabel Melo (*in memory*) que foi, meu exemplo de vida em relação aos valores morais, espirituais e humanos.

Ao meu companheiro Fernando Martins, pelo seu apoio, amor, cumplicidade, disponibilidade e boa vontade em ajudar sem medir esforços; sem ele, seria ainda mais difícil.

Ao Professor Doutor Antônio Pereira, que mesmo a distância, acompanha-me desde a graduação, apoiando-me no exercício da minha profissão.

Aos meus colegas gestores, profissionais da tecnologia de informação, pela disponibilidade em ajudar-me na realização da minha pesquisa.

Ao Exmo. Professor Doutor Manuel Rafael, pela excelente orientação, pela disponibilidade, acolhimento e, pelo exemplo de uma postura de profissionalismo e neutralidade.

À minha terapeuta, que há muitos anos ajuda-me a conviver melhor comigo mesma e com os outros.

Enfim, a todos que de uma forma directa e indirecta, contribuíram para meu crescimento no saber.

INTRODUÇÃO

Com a formação, o avanço e a velocidade de novas tecnologias de informação, as pessoas e as organizações sofrem constantes modificações.

A tecnologia contribui para essas mudanças, exigindo aos novos profissionais, organizações e governos desenvolverem modalidades diferentes de trabalho. Com esses avanços, é possível uma interação mais estreita com terminais inteligentes, que permitem processar informações independentes de computadores centrais.

Neste sentido, é oferecido ao profissional a oportunidade de gerir o seu tempo e escolher a melhor modalidade de trabalho adquirindo, desta forma, uma melhor qualidade de vida e satisfação profissional.

A era pós industrial foi fundamental para as grandes metrópoles começarem a desenvolver alternativas de redução de custo e otimização de tempo de trabalho, permitindo a substituição do local tradicional de trabalho pelo ambiente virtual (Mello, 1999). Segundo o mesmo autor, essa realidade está cada vez mais presente nas organizações (principalmente aquelas que prestam serviços, cujos valores estão agregados ao conhecimento e não em bem físico) bem como na governação.

Na actualidade, muitas organizações reconhecem o valor estratégico da tecnologia da informação e sabe-se que a virtualização do trabalho é uma tendência para novas perspectivas de negócio. Por exemplo, o teletrabalho é uma realidade mundial e quer organizações privadas quer públicas utilizam essa modalidade com a finalidade de reduzir custos, otimizar tempo, melhorar a qualidade de vida dos seus colaboradores, reter talentos e, conseqüentemente estarem melhor preparada para acompanhar as inovações do mundo corporativo.

De forma concomitante, as pessoas satisfeitas produzem mais e, quando se tem qualidade de vida, a criatividade flui com mais facilidade e, por seu turno, a produtividade aumenta (Vieira, 2007).

O presente estudo tem como objectivo comparar a qualidade de vida no trabalho (QVT) e a satisfação profissional (SP) entre os teletrabalhadores e os trabalhadores tradicionais.

No que concerne à estrutura do trabalho, esta encontra-se organizada em quatro partes principais. Primeiramente apresenta-se uma revisão de literatura sobre as origens da temática do teletrabalho, nomeadamente as suas vantagens e desvantagens. Esta

secção destina-se, ainda, à discussão dos conceitos de QVT e de SP, relacionando-os com o teletrabalho.

A segunda secção integra a descrição da metodologia subjacente à condução da presente dissertação. Esta secção está subdividida em três pontos: inicialmente é apresentada a caracterização da amostra, seguidamente descrevem-se os instrumentos utilizados e finaliza-se com a descrição do procedimento geral do estudo.

Na terceira secção são apresentados os resultados relativos à investigação, sendo depois analisados e discutidos os dados obtidos. Por fim, efectua-se uma apresentação das principais conclusões devidamente articuladas com as temáticas previamente referenciadas na primeira secção. São, ainda, identificadas limitações e, por último, indicam-se sugestões para futuras investigações.

1. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

1.1. Teletrabalho

A evolução tecnológica viabilizou novas formas de interacção do ser humano no ambiente, criando uma relação descentralizada entre homem e máquina existindo, assim, uma visível transformação da relação homem e trabalho.

Novas abordagens tecnológicas deram origem à criação de posturas e oportunidades inovadoras de negócios. Empresas especializadas em criar ferramentas e máquinas para a modalidade do teletrabalho foram surgindo, no sentido de facilitar a realização de actividades à distância e promover acções de sucesso em organizações que apostam em novas tecnologias (e.g., computadores/máquinas “inteligentes”) (Penrose,1989).

Já em 1909, Drucker, afirmava que o novo desafio das organizações é administrar inovações, através da relação homem-máquina, considerando que “cada uma dessas inovações administrativas representa a aplicação do conhecimento ao trabalho, a substituição do trabalho árduo por sistemas e informação” (p. 26).

As mudanças sejam elas psicológicas, sociais e ambientais exigirão dos administradores muita eficiência para gerir organizações, adequando as mudanças aos objectivos do negócio e os objectivos do trabalho, tendo em vista a produtividade, o bem-estar e conforto do trabalhador.

Na década de 90 do século XX, iniciou-se um período onde as barreiras geográficas deixaram de ser limitações à troca de informações. Os instrumentos de telecomunicações e sistema de informação para realização de trabalho remoto foram ganhando credibilidade. *Internet*, *e-commerce*, *e-business* e *e-governamentais* são algumas soluções já praticadas por organizações de todo o mundo, onde o trabalho virtual se apresenta como alternativa à empresa, agregando flexibilidade e agilidade à gestão do negócio (Bolzani, 2004).

A partir da evolução tecnológica surgem soluções empresariais pelo facto das organizações se adaptarem à realidade remota de actividades profissionais. Para alguns autores, a informação é o recurso mais importante para as organizações definirem os seus objectivos. Muitas organizações consideram a tecnologia da informação um dos pilares estratégicos de toda a empresa, pois é através dos recursos (e.g., financeiros, humanos, materiais) dentro ou fora da organização, através de equipamentos (*hardware*), aplicações (*software*) e serviços que o controlo, o desenvolvimento do sistema e a eficiência da tecnologia da informação revelam uma maior consistência para o sucesso do negócio (Goulart, 2009; Silva, 2004; Vieira, 2007).

Ainda no círculo das organizações e suas tecnologias, os profissionais consideram que a tecnologia da informação representa a “memória da organização”. Geralmente esses profissionais trabalham isoladamente numa relação homem-máquina e precisam de enfrentar as situações com forte senso de responsabilidade e eficácia (Mello, 2003; Vieira, 2007).

A inovação, a resolução de problemas e a tomada de decisões fazem parte do quotidiano desses profissionais os quais, na maioria das vezes, passam oito, dez e doze horas no trabalho a desenvolver projectos e a procurar soluções eficazes para a empresa. Ou seja, passam a maior parte do seu tempo a trabalhar e desta forma é essencial que o trabalho proporcione prazer, conseguindo associar satisfação profissional com qualidade de vida no trabalho (Goulart, 2009; Vieira, 2007).

Os profissionais de tecnologia da informação estão inteiramente ligados à área da tecnologia e telecomunicações e, deste modo, a evolução traz consigo a necessidade de novas adaptações e desenvolvimento de competências. Criar, inovar, actualizar e aprender são competências fundamentais para esses profissionais, tornando-os assim profissionais preparados para os desafios da nova realidade corporativa (Drucker, 1909; Goulart, 2009).

Esses profissionais são o “pensar” das organizações, sendo por isso recursos humanos fundamentais nas organizações e suscitam um maior investimento da organização; por outro lado, adicionalmente, são profissionais que precisam estar satisfeitos com seu trabalho e com a sua qualidade de vida no trabalho, de forma a poderem criar e inovar de modo rápido e eficaz (Vieira,2007).

1.1.1. Origem do Teletrabalho

O termo “Teletrabalho” vem da união da palavra grega “*Telou*”, que significa “longe” e, da palavra latina “*Tripaliare*” que significa “trabalhar”.

Segundo Kugelmass (1995), o trabalho remoto teve origem em 1857 por Edgard Thompson, da empresa ferroviária Penn Railroad quando descobriu que poderia usar o sistema privado de telégrafo para controlar o uso dos equipamentos à distância, criando operações descentralizadas.

Em 1962, na Inglaterra, foi criado o *Freelance*, por Steplane Shirley que iniciou, em sua própria casa, actividade de programas de computadores, contribuindo para o surgimento do trabalho realizado remotamente (Goulart, 2009).

Para Nilles (1997), o teletrabalho define-se em levar o trabalho aos trabalhadores, em vez de levar estes ao trabalho. Caracteriza-se por actividades periódicas fora do escritório central (um ou mais dias da semana), sejam em casa ou num centro de teleserviço e pela substituição de viagens de trabalho pelo uso da tecnologia da informação (e.g., computadores e telecomunicações), entre outras. Em relação a este aspecto, Nilles (1997) chega a afirmar o seguinte: “porque precisamos ir ao trabalho, quando a tecnologia permite que a maioria trabalhe em casa” (p. 17).

Segundo Goulart (2009), com o surgimento do teletrabalho, muitas mudanças aconteceram, principalmente mudanças no âmbito organizacional. A implementação desta modalidade de trabalho exige mudança na estrutura e cultura organizacional. Assim, a relação de confiança entre as pessoas torna-se fundamental, pois aumenta a necessidade de delegar autonomia e poder de decisão, quer por parte do administrador quer por parte do teletrabalhador. Este deve assumir um maior empenhamento para que surja uma nova forma de gestão.

O exercício da actividade remota flexibiliza o tempo e o ritmo de trabalho abandonando-se o método tradicional de gestão centralizada na observação presencial, e

por conseguinte favorece a organização e o trabalhador em relação à produtividade e qualidade de serviço (Goulart, 2009).

Alinhado com esta visão, Nilles (1997) considera que as “actividades são passíveis de serem trabalhadas em tempo integral, em casa ou local diferente da sede da empresa quando não exigem alto nível de contacto directo com as pessoas, coordenação directa e quando as informações sigilosas podem ser protegidas” (p. 38).

A partir dos anos 80, o teletrabalho foi experimentado por muitas empresas norte-americanas e europeias, proporcionando oportunidades de pequenos investimentos por parte dos governos para novas iniciativas, principalmente para as grandes cidades urbanas.

Vieira (2007) afirma que o trabalho estimula o desenvolvimento do potencial do indivíduo trazendo crescimento profissional e mais felicidade, o que favorece a colaboração mais eficaz na empresa. Pode-se procurar qualidade de vida pessoal e profissional, conciliando-as com actividades que se deseja realizar. Ninguém pode ser produtivo fazendo algo pelo qual não está satisfeito.

É importante salientar que no crescimento do teletrabalho, muitas terminologias foram surgindo em todo o mundo. Goulart (2009), proporcionou definições para alguns termos que, de alguma forma, tornam-se fundamentais para uma melhor compreensão da temática (pp. 24-26). Vejamos algumas destas definições:

Trabalho Autónomo (*Working Solo*): É o tipo de actividade cada vez mais comum. Os profissionais autónomos, os profissionais liberais (e.g., médicos, médicos de saúde dentária, arquitectos, advogados, psicólogos), também os de nível técnico tais como: motorista, vendedores e serviços de reparos domésticos, são conhecidos como “*Freelancers*”;

Centro Satélite (*Satellite Office Center*): É um edifício de escritórios, ou parte de um edifício de propriedade empresarial, onde os funcionários comparecem regularmente para trabalhar;

Centro Local (*Telecenter*): É semelhante a um edifício satélite. A diferença é que o edifício pode abrigar empregados de diferentes empresas;

Escritório em casa (*Home-Office*): É a modalidade de trabalho mais usual, particularmente nos Estados Unidos. Esta modalidade abrange o espaço de trabalho, computadores, telefone e móveis adequados ao exercício da actividade profissional, sempre aliados aos princípios da ergonomia. Assim como nos

Estados Unidos, no Brasil, em São Paulo, já existem imóveis planeados para o exercício do *Home-Office*;

Escritório Virtual (*Virtual Office*): É o local de trabalho no qual as pessoas têm à sua disposição tudo que necessitam para trabalhar (e.g., fax, copiadoras, telemóveis, portátil). É na realidade o local de trabalho desassociado de local e tempo, podendo ser em casa, no campo, no aeroporto, no hotel, entre outros;

Negócios em casa (*Home Based Business*): São negócios próprios desenvolvidos de preferência por empreendedores tendo a sua residência como sede administrativa e operacional das actividades desenvolvidas, não tendo nenhum vínculo com empresas;

Teletrabalho (*Telecommuting / Telework*): É o processo de levar o trabalho aos colaboradores; actividades realizadas fora da empresa um ou mais dias da semana. É a substituição total ou parcial das viagens diárias para o trabalho por tecnologia da informação e telecomunicações;

Trabalho à Distância (*Distance Working*): Equivalente ao termo teletrabalho;

Teletrabalhador (*Teleworker*): É o empregado da empresa que trabalha à distância todos os dias ou alguns dias da semana, utilizando equipamentos necessários para se comunicar com a empresa. É o agente do processo do teletrabalho;

Trabalho Flexível (*Flexible Working*): É o conceito que envolve uma variedade de novas práticas de trabalho que incluem tanto as horas de trabalho flexível, os locais diferentes como também as formas de contrato de trabalho.

A Organização Internacional do Trabalho (2011) define o teletrabalho como a forma de trabalho efectuada em lugar distante do escritório central e/ou centro de produção, que permita a separação física e que implique o uso de uma nova tecnologia facilitadora da comunicação.

Segundo Goulart (2009), a razão pela qual não utilizamos a expressão “*Telecommuting*”, é porque nos principais idiomas europeus (Alemão, Espanhol, Italiano e Francês), incluindo o português, não há nenhum termo equivalente à palavra inglesa “*commuting*” (ida e volta de casa para o trabalho) onde se originou “*Telecommuting*”. A expressão cujo termo se corresponde mais próximo em português é “Teletrabalho”. Sendo esta a opção terminológica que se adopta na presente dissertação.

1.1.2. Vantagens e desvantagens do trabalho realizado remotamente

Alguns autores abordam as vantagens e desvantagens do teletrabalho, entendendo que nesta modalidade de teletrabalho, o profissional se encontra no centro de um espaço que lhe oferece prazer, conforto e oportunidade de estar mais tempo com a sua família e gerir o seu tempo. Todavia, é possível desenvolver outras competências, pois o profissional concentra-se na gestão de informação através de um terminal (Goulart, 2009;Vieira, 2007).

A vantagem desta modalidade de trabalho assenta em três níveis distintos: nível da organização (e.g., redução de custos nas infra-estruturas; maior concentração do profissional no trabalho; melhoria da qualidade e aumento da produtividade), nível individual (e.g., oportunidade de gerir o tempo, de forma a praticar um desporto; acompanhar um filho à escola; trabalhar no conforto do lar) e nível da sociedade (e.g., redução dos níveis de poluição em função de menor fluxo de veículos a circular diariamente).

De acordo com Goulart (2009) o teletrabalhador adquire um conhecimento mais explícito do conteúdo do seu trabalho, ou seja estabelece melhor o seu ritmo de trabalho conforme as suas dimensões biológicas, psicológicas e sociais. Desta forma, a autonomia promove maior satisfação profissional e qualidade de vida no trabalho.

Em termos da sociedade, o teletrabalho favorece a inserção de pessoas com deficiência física. Curiosamente, em alguns países a legislação obriga as organizações a absorverem pelo menos 2% de pessoas portadoras de deficiência física no quadro funcional com o intuito de aumentar a inserção dessas pessoas na sociedade corporativa. Assim, o teletrabalho ao favorecer essa inserção, reduz custos de instalações adequadas para receber esses profissionais na infra-estrutura da organização, sendo uma vantagem potencial para a empresa e para a sociedade (Goulart, 2009).

O crescimento do teletrabalho como forma de trabalho alternativo para pessoas com deficiência tem conquistado um espaço considerável no mundo corporativo, por uma variedade de razões; muitas pessoas com deficiência mostram-se interessadas e revelam capacidades para trabalhar a partir de sua própria casa (*Home-Office*). Estes indivíduos, apresentam capacidades e características éticas suficientes para assumir uma modalidade de trabalho alternativo. Para essas pessoas, o teletrabalho oferece a possibilidade de trabalho acessível, de desenvolver uma carreira profissional sem

barreiras, sem preconceitos relacionados com a deficiência (Anderson, Bricout, & West, 2001).

Nilles (1997) e Goulart (2009) retratam muito bem as vantagens e desvantagens do teletrabalho referente ao aumento da produtividade: redução do absenteísmo (uma vez que a maior causa da ausência – doença – do trabalhador no ambiente tradicional, não impede a actividade profissional pelo teletrabalho); utilização do tempo desperdiçado no trânsito; flexibilidade do tempo e local de trabalho; redução da taxa de *turnover* e dos custos de selecção de pessoal; redução da taxa de absenteísmo; redução dos custos com locação e manutenção de escritório; maior flexibilidade organizacional; melhoria da qualidade de vida dos trabalhadores; acompanhamento da educação dos filhos; conveniência com amigos e familiares; oportunidade de trabalho para deficientes físicos e gestantes; redução do consumo de energia e combustível; redução de congestionamento e índice de poluição; melhoria do meio ambiente através da redução do CO₂, em relação a greves de transportes públicos e outras catástrofes, já que, com a modalidade do teletrabalho o trabalho do profissional e a sua produtividade não é prejudicado. Por outro lado, as desvantagens da modalidade teletrabalho são a diminuição do contacto físico, do calor humano no ambiente de trabalho, a intensificação do uso da tecnologia da informação através da comunicação electrónica.

Segundo Goulart (2009), o teletrabalho diminui o absenteísmo, o *turnover* e aumenta a produtividade, pois o profissional tem a oportunidade de fazer o que gosta no seu próprio ritmo. Da mesma forma, Anderson, Bricout, & West, (2001), afirmam que além da diminuição do absenteísmo, uma das vantagens do teletrabalho é atrair e reter bons profissionais através do processo de recrutamento, sendo um forte argumento na divulgação da política de benefícios que a empresa oferece. Através de uma pesquisa realizada nos Estados Unidos classifica o teletrabalho como um dos principais benefícios divulgado no processo de recrutamento e que tem atraído bons talentos. Outros autores assinalam ainda, a diminuição da distração tanto a nível individual quanto a nível de equipa (Kurland & Bailey, 1999).

De acordo com Anderson, Bricout, & West, (2001), o isolamento social visto como desvantagens por alguns autores, pode tornar-se uma vantagem, uma vez que o profissional pode gerir seu horário, cumprindo um *part-time* teletrabalhando e os demais horários no escritório, interagindo diariamente, ou semanalmente com os colegas, ou seja, desenvolvendo as relações sociais no trabalho e também reduzindo a fadiga de um *fulltime*.

Paralelamente, surgem novas adaptações aos sistemas, normas de segurança, sobrecarga de informações e elementos organizacionais, assim como, a falta de monitorização do período de adaptação. Em consequência disso pode surgir algum nível de tensão ou *stress* até o processo de adaptação fluir, pois muitas vezes a automação do trabalho não significa redução da carga horária de trabalho, e sim flexibilidade de gerir o horário (Mello, 1999).

Diante de um ambiente representado pelo lar/família, envolvido pela vida profissional, é evidente que o desafio do indivíduo aumenta no sentido de conciliar a realidade profissional com a vida pessoal (Rebelo, 2002).

1.2. Qualidade de vida no trabalho

A qualidade de vida no trabalho (QVT) representa a capacidade de satisfazer as suas necessidades pessoais com sua actividade na organização, por parte dos colaboradores (Chiavenato, 2004).

Para além disso, e segundo o mesmo autor, envolve uma série de factores como a satisfação com o trabalho executado, possibilidades de futuro e carreira na organização, reconhecimento pelos resultados alcançados, relacionamento humano dentro da organização, ambiente psicológico e físico de trabalho, liberdade para tomar decisões referentes às suas actividades, entre outros. Não somente as condições físicas de trabalho importam, mais também as condições sociais e psicológicas são fundamentais para QVT.

É importante notar que Maslow, com sua hierarquia de necessidades, McGregor, com as teorias de X e Y e Herzberg, com o desenvolvimento da Teoria da Motivação, demonstravam que factores do meio organizacional influenciam o bem-estar do trabalhador e, por isso, podem determinar o sucesso da organização, assim como, a SP e QVT do trabalhador (Detoni, 2001; Pereira & Bernhardt, 2004; Vasconcelos, 2001).

A QVT teve sua origem na década de 50, século XX, com o aparecimento da Escola das Relações Humanas, a qual veio dar relevância ao factor humano. A evolução do conceito, revela-nos que QVT está fortemente ligada com o bem-estar do indivíduo em relação ao seu trabalho, na medida em que as suas experiências de trabalho são gratificantes e satisfatórias” (Rafael, 2010).

Autores como Lau, & May, 1998 e Martel, & Dupuis, 2006, revelam que a expressão “Qualidade de Vida no Trabalho” foi utilizada pela primeira vez na década de

70 pela *General Motors* no âmbito da investigação, a fim de desenvolver um programa para aumentar a produtividade, conciliando as metas organizacionais e as aspirações dos colaboradores.

Para outros autores, o conceito de QVT destaca-se através da necessidade de o trabalho ter um significado para o indivíduo e que este seja alvo de satisfação (Rafael, 2010).

Recentes pesquisas indicam factores determinantes da QVT, relacionados à organização e ao trabalhador, como por exemplo: as condições de trabalho (Higiene e Segurança), saúde ocupacional, saúde moral (reconhecimento e retroacção), política de compensação, participação, comunicação (conhecimento das metas organizacionais), imagem da empresa (interna e externa), relação chefe/subordinado (directão pelo exemplo) e organização do trabalho (inovações) (Chiavenato, 2004).

Na procura do bem-estar e qualidade de vida no trabalho, os trabalhadores reivindicam cada vez mais os efeitos potencializadores que proporcionem o bem-estar e a satisfação profissional. E, como as necessidades individuais variam de pessoas e cultura organizacional, a QVT não é determinada apenas pelas características individuais, como já citado anteriormente. Estudos revelam que a QVT pode ter influências significativas quer sobre o comportamento organizacional quer sobre o comportamento do indivíduo. (Lima & Rafael, 2009).

Sem a promoção de QVT, como afirma Pereira e Bernhardt (2004), colaboradores desmotivados produzem menos e estão sujeitos a maior risco de acidentes de trabalho. Torna-se evidente o reconhecimento por programas de QVT nas organizações, pela importância dos efeitos positivos que podem proporcionar aos colaboradores e à organização.

1.3. Satisfação Profissional

No âmbito organizacional o tema da satisfação profissional tem alcançado grande importância, assim como a sua relação com os aspectos relacionados com o absentismo, o *turnover*, comportamentos de cidadania organizacional e saúde física e mental do trabalhador (Pina e Cunha et al., 2003).

Segundo autores como Locke (1969) e Pérez (1980) a satisfação profissional é o estado de prazer profissional resultante da avaliação do trabalho em relação aos valores do indivíduo. É o estado emocional positivo do trabalhador, proveniente da

percepção/avaliação da sua experiência de trabalho conforme as suas metas e valores pessoais de vida, podendo ser modificado por forças internas ou externas do trabalho.

Essas forças estão na esfera individual e profissional, ou seja planos pessoais, necessidade familiar e traços da personalidade são considerados factores individuais. Estatuto profissional, autonomia, interacção e reconhecimento representam a esfera profissional.

No princípio do século XX iniciam-se os estudos sobre a satisfação profissional, sendo um dos seus precursores Frederick W. Taylor, fundador da Escola de Administração Científica (Pérez, 1980). Autores como Locke (1983) consideram a satisfação profissional como a soma de componentes do trabalho, tanto pelo aspecto teórico-conceitual, quanto pelo operacional (variáveis que são integradas no instrumento de avaliação).

As organizações podem aumentar a satisfação profissional dos indivíduos no seu trabalho criando um ambiente descontraído, eliminando a rotina e monotonia, oferecendo salários justos, políticas de benefícios e oportunidades de promoções, desenhando cargos desafiadores e satisfatórios, tornando as pessoas mais responsáveis e proporcionando maior variedade, autonomia e retroacção. Todos são contributos necessários para aumentar a satisfação profissional das pessoas na organização (Chiavenato, 2004).

Contudo, Locke (1983) afirma, especificamente, que a satisfação profissional pode provocar efeitos no desempenho dos indivíduos e em outras variáveis individuais e situacionais, podendo ser considerada um elemento fundamental na gestão empresarial.

Numa outra perspectiva, autores defendem que existe uma relação entre a satisfação profissional e motivação, onde a sua influência pode ser a nível individual ou organizacional. (Locke, 1983; Maslow, 1970; Spector, 2006).

Segundo Spector (2006), a motivação é um estado interno que indica as necessidades particulares do indivíduo que devem ser satisfeitas. Por conseguinte, Maslow (1970), descreveu a hierarquia das necessidades, indicando as necessidades fisiológicas em primeiro lugar, depois a segurança, as necessidades sociais, necessidade de estima e necessidade de auto-actualização.

Em síntese, entende-se que a motivação e a satisfação profissional são conceitos distintos, mas fortemente associados. Verificou-se também que a satisfação profissional é uma variável central em diversas teorias motivacionais (Agostinho, 2007). Nesta revisão de literatura tentou-se afirmar que é através da realização da sua tarefa que os

indivíduos vão usufruir de recompensas e reforçar as suas aspirações, proporcionando a organização maior produtividade e, ao profissional, maior satisfação profissional.

1.4. Teletrabalho, Qualidade de Vida no Trabalho e Satisfação Profissional

As redes de telecomunicações de custo razoável e elevado desempenho são fortes parceiras para proporcionar QVT. Em face a essa inovadora abordagem tecnológica e do teletrabalho, as pessoas e as empresas modernas passam a definir outras estratégias, novos papéis, cultura, exigindo novo alinhamento, equilíbrio e harmonia organizacional, e, desta forma, proporcionam às pessoas melhor qualidade de vida.

É importante notar que o teletrabalho é um dos indicadores de melhor qualidade de vida e satisfação profissional na Europa. A procura pela qualidade de vida no trabalho e pela modalidade de trabalho deu origem ao fim da sociedade tradicional do trabalho (Goulart, 2009;Vieira, 2007).

Os mesmos autores mostram que implementações da modalidade teletrabalho nos últimos 25 anos em empresas privadas e estatais, conduziram a um aumento da satisfação profissional no trabalho. Consequência disso é a presença de uma melhor qualidade de vida no trabalho, assim como também um aumento da eficácia e eficiência. Deste modo, minimizam possíveis efeitos negativos da modalidade de trabalho.

De acordo com esta perspectiva, é importante notar que a gestão da qualidade de vida torna-se uma alternativa organizacional para manter a satisfação profissional dos seus colaboradores.

É perceptível que as empresas preocupadas com a qualidade total têm um novo desenho organizacional. Quando a interacção entre a empresa e o funcionário é de forma sistémica e linear, permite o desenvolvimento de novas soluções conforme surjam as inovações tecnológicas e de mercado. Além disso, é sabido que na actualidade, a qualidade é um factor de sobrevivência para o mercado empresarial e, a procura da excelência ocorre de modo contínuo. Para isso, a criação de novas tecnologias e modalidades de trabalho surge para melhorar os custos da empresa e proporcionar melhor QVT e SP aos seus talentos (Goulart, 2009; Silva,2004).

De acordo com Rebelo (2002) o teletrabalho melhora a qualidade de vida do trabalhador e promove a igualdade de géneros. Também inseridos no âmbito do teletrabalho, uma sugestão para futuros estudos sobre QVT e SP entre os géneros

feminino e masculino, onde, o sexo feminino, ainda é, representado por aproximadamente, 10% dos teletrabalhadores.

Considerando os elementos apresentados, a QVT, a SP e o teletrabalho, são variáveis que se podem relacionar. Neste modo, as hipóteses no presente estudo são:

Hipótese 1 – Espera-se que os teletrabalhadores percepcionam melhor qualidade de vida no trabalho, no geral, relativamente aos trabalhadores tradicionais.

Hipótese 2 – Espera-se que os teletrabalhadores percepcionam melhores características de trabalho e formação relativamente aos trabalhadores tradicionais.

Hipótese 3 – Espera-se que os teletrabalhadores percepcionam melhores oportunidades de carreira (mais reconhecimento e promoções) relativamente aos trabalhadores tradicionais.

Hipótese 4 – Espera-se que os teletrabalhadores percepcionam melhores relações de trabalho relativamente aos trabalhadores tradicionais.

Hipótese 5 – Espera-se que os teletrabalhadores percepcionam mais equilíbrio entre o trabalho e a família relativamente aos trabalhadores tradicionais.

Hipótese 6 – Espera-se que os teletrabalhadores percepcionam melhor equilíbrio entre o trabalho e o lazer relativamente aos trabalhadores tradicionais.

Hipótese 7 – Espera-se que os teletrabalhadores percepcionam melhores condições de trabalho relativamente aos trabalhadores tradicionais.

Hipótese 8 – Espera-se que os teletrabalhadores exibem maiores níveis de satisfação profissional relativamente aos trabalhadores tradicionais.

2. MÉTODO

2.1. PARTICIPANTES

A amostra do estudo é constituída por 51 profissionais da área de tecnologia da informação, sendo um grupo de teletrabalhadores e outro grupo de trabalhadores tradicionais. Os participantes, de ambos os sexos, são de nível superior completo, sendo que as suas habilitações literárias variam entre a licenciatura, mestrado e o doutoramento.

Os colaboradores distribuem-se ainda por diferentes profissões que correspondem a funções da mesma natureza, concentrando-se na tecnologia da informação. Na selecção das organizações para se realizar as amostras, foi levado em

consideração a prática da modalidade de trabalho (teletrabalho) e, o segmento/secção da organização.

Neste sentido, e de acordo com os critérios estabelecidos, a amostra foi obtida nas empresas Brasileiras IBM Recife (empresa privada), SERPRO Nordeste (empresa pública federal).

No quadro 1 apresenta-se a distribuição da amostra segundo o sexo. Do total de 51 participantes, 43 são do sexo masculino e 8 são do sexo feminino. Observando-se, assim, um desequilíbrio favorável ao sexo masculino.

A distribuição da amostra, conforme a modalidade de trabalho, também é descrita no quadro 1, tendo-se verificado que a maior parte da amostra favorece o teletrabalhador.

Quadro 1
Distribuição da amostra por grupos de sexo e modalidade de trabalho.

Sexo	Número	Porcentagem %
Masculino	43	84,3%
Feminino	8	15,7%

Modalidade de Trabalho	Número	Porcentagem %
Teletrabalhador	31	60,8%
Trabalhador Tradicional	20	39,2%

Do total de participantes, 43 (84,3%) são do sexo masculino e 8 (15,7%) são do sexo feminino, o que evidencia um desequilíbrio favorável ao sexo feminino. Seguindo-se dos grupos de teletrabalhador 31(60,8%) e trabalhador tradicional 20 (39,2%). A análise da distribuição dos sujeitos em termos de sexo e modalidade de trabalho revela que o grupo do sexo masculino e dos teletrabalhadores possui uma percentagem mais elevada.

2.2. INSTRUMENTOS

2.2.1. Inventário sobre a QVT e indicadores sobre a SP

O instrumento utilizado, Inventário de Qualidade de Vida no Trabalho (IQVT) e indicadores sobre a Satisfação Profissional, foi desenvolvido inicialmente como versão

para investigação (Rafael & Lima, 2007a; 2007b). Com base na revisão de literatura, os autores seleccionaram cinco grandes dimensões (Emprego, Carreira, Relações de Trabalho, Vida Pessoal e Condições de Trabalho) e para cada uma das quais consideraram 14 itens, tendo-se definido estes também com base na análise da literatura existente, na análise de outros instrumentos de medida, bem como no contributo de especialistas e de estudantes em Psicologia dos Recursos Humanos. Para responder a cada item, os indivíduos eram solicitados a pronunciar-se sobre a importância relativa para a sua QVT, dando as respostas numa escala de *Nada importante* a *Muito importante* (Rafael, 2010).

Para este estudo, foi utilizada a versão experimental para investigação (Rafael & Lima, 2008b) correspondente à segunda fase do desenvolvimento do instrumento. Esta versão foi construída tendo em conta duas escalas: uma relativa a importância e outra à frequência.

À semelhança da versão anterior, a versão experimental para investigação (Rafael & Lima, 2008a) contemplou no final um espaço para os indivíduos indicarem acontecimentos considerados importantes (na profissão ou organização) e não referenciados nos itens. Para cada acontecimento acrescentando pelo participante, era pedido que também avaliasse o grau de importância e a frequência com que se verifica esse mesmo acontecimento. De referir que esta segunda versão completou 60 itens e não 70 que fizeram parte da primeira versão, o que resultou de análises factoriais exploratórias e de análise de conteúdo dos itens – alguns itens foram eliminados e outros reformulados de forma a ser possível ao responder a todos os itens, uma avaliação quer da Importância quer da Frequência da QVT.

Por outro lado, nesta segunda versão as dimensões inicialmente seleccionadas foram ligeiramente reformuladas, mais especificamente no que se refere às dimensões Carreira e Vida Pessoal. Em relação à dimensão Carreira, esta desdobrou-se em duas dimensões relativas a aspectos que têm a ver com formação e desenvolvimento de competências pessoais e profissionais e a aspectos que incluem a promoção, o reconhecimento e a componente económica. Em relação à dimensão Vida Pessoal, esta desdobrou-se numa dimensão relacionada com a família e conciliação trabalho/família e noutra com conteúdos relacionados com o lazer (Santos, 2009).

A análise factorial exploratória levou à construção de seis dimensões que fazem parte desta versão: *característica do trabalho e formação* (16 itens); *reconhecimento e promoção* (12 itens); *relações de trabalho* (8 itens); *equilíbrio trabalho / família* (9

itens); *trabalho e lazer* (5 itens); e *condições de trabalho* (10 itens) (Rafael & Lima, 2010).

Foi necessária uma adaptação à escrita da língua portuguesa do Brasil, onde foi realizada a amostra. Foi também, elaborada uma ficha de dados pessoais contendo sexo, data e se actualmente é teletrabalhador ou não.

No presente estudo apenas se abordou os 60 itens relativamente ao grau de frequência que cada afirmação se verifica, numa escala de tipo Likert de 6 pontos (*1- Nada Frequente a 6- Muito Frequente*).

No instrumento foi incluído, também, os indicadores de satisfação profissional, onde os participantes responderam tendo em conta, respectivamente, as seguintes frases e itens: “Indique o grau de satisfação com...” numa escala de 4 pontos de *1 - Muito Satisfeito* a *4 - Insatisfeito*; ...o seu emprego actual; ...o progresso global da sua carreira até agora; ...as perspectivas futuras da sua carreira; ...as relações no trabalho; ...a relação do trabalho com a sua vida familiar; ...a relação do trabalho com actividades de lazer; ...as condições de trabalho. O instrumento foi aplicado de forma *online* e de forma manual.

2.3. PROCEDIMENTO

Para a aplicação do instrumento ser realizada, houve a colaboração de profissionais da área de tecnologia da informação que fazem parte das empresas Brasileiras IBM Recife, SERPRO Nordeste. Para recolha de dados foi considerado o critério relativo à modalidade de trabalho.

Após autorização da direcção dos departamentos de tecnologia da informação foi distribuído aos participantes/profissionais, que se encontram nas empresas IBM Recife e SERPRO Nordeste, os inquéritos sobre a Qualidade de Vida no Trabalho e sobre a Satisfação Profissional, por via *internet* e por intermédio de gestores directos, manualmente.

Explicou-se o objectivo do estudo, assim como, as instruções necessárias ao preenchimento do questionário. Foi, ainda, garantido o anonimato e a confidencialidade dos dados obtidos. A recolha da amostra decorreu entre os dias 25 de Julho e 30 de Agosto de 2011.

Posteriormente os dados foram tratados com a utilização do *software* estatístico PASW (v. 18; SPSS Inc, Chicago, IL) a fim de verificar as qualidades psicométricas dos instrumentos e a veracidade das hipóteses colocadas (Maroco, 2003).

3. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DE RESULTADOS

Para a análise dos resultados, verificou-se inicialmente as qualidades psicométricas dos instrumentos (Inventário de Qualidade de Vida no Trabalho e indicadores de Satisfação Profissional). A sensibilidade das escalas foi calculada através do teste de normalidade *Kolmogorov-Smirnov* ($n = 51$). Os resultados obtidos permitem afirmar que a distribuição é normal, visto que $p\text{-value} > 0,05$. Os instrumentos apresentam sensibilidade uma vez que as distribuições das variáveis QVT_Total ($Z = 1,074$; $p = 0,199$) e SP_Total ($Z = 1,114$; $p = 0,167$) são normais. Para ambos os instrumentos apresentados os valores revelam, ainda, que existe distribuição normal, uma vez que, quer a *Skewness* (≤ 3), quer a *Kurtosis* (≤ 7) apresentam valores dentro dos parâmetros normais.

A precisão dos testes foi avaliada pela medida de consistência interna – alfa (α) de Cronbach. A escala QVT (Grau de Frequência) apresenta o valor de $\alpha = 0,976$. Para as dimensões presente nessa escala os respectivos valores e consistência interna pode-se verificar no Quadro 2. O valor do α (alfa) de Cronbach é considerado, neste caso, como indicador de uma boa consistência interna. Quanto à escala SP, esta apresenta um valor de $\alpha = 0,802$ representando, também, uma boa consistência interna.

Quadro 2
Questionário sobre QVT
Coeficientes de alfa de Cronbach para as dimensões

Grau de Frequência	Alfa (α)
Características de Trabalho e Formação	0,921
Reconhecimento e Promoção	0,927
Relações de Trabalho	0,890
Equilíbrio Trabalho/Família	0,878
Trabalho e Lazer	0,960
Condições de Trabalho	0,950

No sentido de verificar as hipóteses do presente estudo, procedeu-se com a análise das diferenças de médias nos grupos teletrabalhador e trabalhador tradicional, nas seis dimensões da escala (frequência) de QVT e na escala global, bem como na escala SP. Para este efeito procedeu-se com a análise através do Teste – t para amostras independentes. No entanto, como a análise do Teste *Kolmogorov-Smirnov* realizada para a dimensão Condições de Trabalho não nos permitiu verificar o pressuposto da normalidade foi realizado o teste de *Mann-Whitney*; esta opção fundamenta-se no facto de que quando reunidos os pressupostos da normalidade utiliza-se o teste não-paramétrico de *Mann-Whitney* que consiste numa alternativa não paramétrica ao teste T-Student (Pestana & Gageiro, 2003).

No que respeita à escala global de Qualidade de Vida no Trabalho verifica-se que são os teletrabalhadores, que melhor percebem esta dimensão ($M = 4,94$; $DP = 0,429$) comparativamente aos trabalhadores tradicionais (Quadro 3) ($t(25,229) = 0,166$; $p < 0,001$), o que nos permite verificar a hipótese 1.

Quanto à dimensão Trabalho/Formação verifica-se que são os teletrabalhadores aqueles que, em termos médios, melhor percebem esta dimensão ($M = 4,92$; $DP = 0,507$) comparativamente aos trabalhadores tradicionais (Quadro 3), ($t(24,642) = 3,179$; $p = 0,004$). Estes resultados permitem-nos verificar a hipótese 2.

Em relação à dimensão Reconhecimento/Promoção verifica-se que são os teletrabalhadores aqueles que, em termos médios, melhor percebem esta dimensão ($M = 4,68$; $DP = 0,682$) comparativamente aos trabalhadores tradicionais ($t(49) = 3,010$; $p = 0,004$). Este resultado permite-nos verificar a hipótese 3.

Na sequência, no que respeita à dimensão Relações de Trabalho não se verificam diferenças estatisticamente significativas entre os teletrabalhadores e trabalhadores tradicionais (Quadro 3) ($t(27,721) = 1,593$; $p = 0,123$). Este resultado não nos permite verificar a hipótese 4.

No que concerne à dimensão Equilíbrio Trabalho/Família verificam-se que são os teletrabalhadores, que melhor percebem esta dimensão ($M = 5,13$; $DP = 0,512$) comparativamente aos trabalhadores tradicionais (Quadro 3) ($t(28,574) = 5,307$; $p < 0,001$). Este resultado permite-nos corroborar a hipótese 5.

No que se refere à dimensão Trabalho/Lazer verifica-se que são os teletrabalhadores, que melhor percebem esta dimensão ($M = 5,45$; $DP = 0,673$) comparativamente aos trabalhadores tradicionais (Quadro 3) ($t(26,036) = 5,844$; $p < 0,001$), o que nos permite verificar a hipótese 6.

No que se refere à dimensão Condições de Trabalho o Teste de *Mann-Whitney* permitem-nos verificar diferenças entre os teletrabalhadores e os trabalhadores tradicionais ($Z = -2,379$; $p = 0,017$), sendo os teletrabalhadores os que melhor percebem as condições de trabalho ($Mean Rank = 29,97$), comparativamente aos trabalhadores tradicionais ($Mean Rank = 19,85$). Este resultado permite-nos verificar a hipótese 7.

Relativamente à Satisfação Profissional verifica-se que são os teletrabalhadores, que melhor percebem esta dimensão ($M = 1,70$; $DP = 0,320$) comparativamente aos trabalhadores tradicionais (Quadro 3) ($t(26,036) = -2,094$; $p = 0,046$). Este resultado permite-nos verificar a hipótese 8. Note que no presente trabalho a escala de Satisfação Profissional o extremo 1 corresponde a uma maior satisfação profissional e o extremo oposto (4) corresponde a um nível menor de satisfação profissional.

Quadro 3

Distribuição das médias (M) e desvio-padrão (DP) entre os Teletrabalhadores e Trabalhadores Tradicionais respectivamente às dimensões.

Variáveis			Média (M)		Desvio Padrão (DP)	
	t	p	Teletrabalhador	Trabalhador Tradicional	Teletrabalhador	Trabalhador Tradicional
QVT_ Total	4,166	0,000	4,94	4,08	0,429	0,857
Trabalho_Formação	3,179	0,004	4,92	4,11	0,507	1,063
Reconhecimento_Promoção	3,010	0,004	4,68	3,94	0,682	1,069
Relações_Trabalho	1,593	0,123	4,72	4,34	0,574	0,967
Equilíbrio_Trabalho/Família	5,307	0,000	5,13	4,04	0,512	0,823
Trabalho_Lazer	5,844	0,000	5,45	3,66	0,673	1,265
SP_ Total	-2,094	0,046	1,70	1,98	0,320	0,552

A análise do Quadro 3 (acima exposto) permite-nos constatar que das seis dimensões de QVT, os efeitos mais significativos associam-se às dimensões: Equilíbrio Trabalho/Família e Trabalho /Lazer, sendo maiores as diferenças entre os teletrabalhadores e os trabalhadores tradicionais.

4. CONCLUSÃO

Os resultados obtidos no estudo corroboram as hipóteses em que a modalidade de teletrabalho promove uma melhor QVT e SP aos indivíduos. Ao contrário da modalidade de trabalhadores tradicionais que não promove uma melhor QVT e SP aos colaboradores – pois verificou-se diferenças significativas entre as modalidades de trabalho. Os estudos de Goulart (2009), Vieira (2007) e Silva (2010), estão de acordo com os resultados obtidos dado que a modalidade de teletrabalho proporciona vantagens significativas que influenciam positivamente a qualidade de vida no trabalho. Tendo em conta que estes se encontram expostos a diferentes factores, nas diferentes funções, o nível de stress, de motivação e satisfação pode variar nos diferentes postos de trabalho e segmento organizacional.

Os participantes do estudo nem sempre avaliaram o seu trabalho como sendo negativo como se pode verificar nas médias das respostas obtidas nas dimensões “Relação de Trabalho” e “condições de trabalho” que melhor descrevem a percepção das pessoas quanto ao seu emprego (os valores não são os mais baixos). Isto não significa que estes possuem qualidade de vida no trabalho. Logo, os trabalhadores tradicionais podem apresentar um baixo nível de qualidade de vida, corroborando com as hipóteses.

O presente estudo apresenta também algumas limitações: 1) a amostra é bastante reduzida (n=51) o que não permite a aplicação destes resultados à generalidade da população de teletrabalhadores inseridos nas organizações citadas; 2) o número de participantes do sexo feminino (n=8) são bastante inferiores ao número de participantes do sexo masculino (n=43), o que não permite realizar uma comparação ajustada entre estes dois grupos; 3) o número de participantes da modalidade de teletrabalho (n=31) é maior ao número de participantes da modalidade de trabalhadores tradicionais (n=20), o que não permite uma comparação ajustada entre os grupos.

Com base nas limitações apresentadas, será interessante para futuras investigações: 1) a realização do estudo com uma amostra de maior dimensão, pois para ser considerada uma amostra boa e suficientemente representativa deve abranger cinco indivíduos para cada item, o que corresponderia a um total de 300 sujeitos; 2) um estudo comparativo para avaliar a qualidade de vida e satisfação profissional nas instituições públicas e nas instituições privadas; 3) um estudo comparativo entre departamentos distintos da área de tecnologia da informação.

De uma forma geral, este estudo chama a atenção para a importância da relação entre o teletrabalho com a QVT e SP. Sendo um constructo multidimensional verificamos que as diferentes dimensões que constituem a QVT têm efeitos significativos nas pessoas. Por isso as organizações devem promover a implementação de programas de qualidade de vida no trabalho e satisfação profissional tendo em conta as particularidades de cada indivíduo.

Reter o capital humano torna-se cada vez mais um desafio para as organizações, e para isso o mundo corporativo tem proporcionado a criação de novas modalidades de trabalho, as condições necessárias para que os colaboradores se mantenham na organização evitando desta forma custos com o absentismo, recrutamento e selecção, bem como a perda de competitividade e de talentos. É importante perceber que a gestão de recursos humanos deve encarar a qualidade de vida e satisfação profissional como ponto fundamental para a estratégia da organização.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Agostinho, R. (2007). *Preocupações de carreira e satisfação profissional: Estudo exploratório numa amostra de trabalhadores da administração pública*. Dissertação de Mestrado – Universidade de Lisboa.

Anderson, J., Bricout, J., & West, M. (2001). Telecommuting: Meeting the needs of businesses and employees with disabilities. *Journal of Vocational Rehabilitatio*, 16, 97 – 104. Doi: ISSN1052/2268

Bolzani, C. (2004). *Residências Inteligentes: Um curso de Domótíc, redes domésticas, automação residencial* (1ª ed.). São Paulo: Editora Livraria da Física.

Chiavenato, I. (2004). *Recursos Humanos: O capital humano das organizações*. (8ª ed.). São Paulo: Editora Atlas.

Detoni, D. (2001). *Estratégias de avaliação da qualidade de vida no trabalho*. Estudos de Caso em Agroindústrias. Dissertação de Mestrado - Universidade Federal de Santa Catarina.

Drucker, P. (1909). *O melhor de Peter Drucker: A administração*. Tradução de Arlete Simille Marques (2001). São Paulo: Editora Nobel.

Goulart, J. (2009). *Teletrabalho: Alternativa de trabalho flexível*. Brasília: Editora Senac.

Lau, M., & May, B. (1998). A win-win paradigm for quality of work life and business performance. *Human Resource Development Quarterly*, 9 (3), 211-226.

Lima, M. R., & Rafael, M. (2009). *Quality of work life project: Development, data and implications*. Comunicação apresentada no 14 th European Congress of Work and Organizational Psychology, Santiago de Compostela, Espanha.

Locke, E. (1969). What is job satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*, 4(4), 309-336.

Locke, E. (1983). The nature and causes of job satisfaction. In M.D. Dunnette. *Handbook of industrial and organizational psychology*, (pp.1297-1349). USA: John Wiley & Sons.

Kugelmass, J. (1995). *Telecommuting*. Estados Unidos: Editora Lexington Books.

Kurland, B., & Bailey, E. (1999). When workers are here, there, and everywhere: a discussion of the advantages and challenges of telework. *Organizational Dynamics*, Autumn, 53-68.

Martel, P., & Dupuis, G. (2006). Quality of work life: Theoretical and methodological problems, and presentation of a new model and measuring instrument. *Social Indicators Research*, 77(2), 333-368.

Maroco, J. (2003). *Análise estatística: Com utilização do SPSS* (3ª ed.). Lisboa: Edições Sílabo.

Maslow, A. (1970). *Motivation and personality*. (2ª ed.). New York: Harper & Row.

Mello, A. (1999). *Teletrabalho (Telework): O trabalho em qualquer lugar e qualquer hora*. Rio de Janeiro: Editora Qualitymark.

Mello, A. (2003). *Estratégias empresariais e o teletrabalho: Um enfoque na realidade Brasileira*. Rio de Janeiro: Editora Qualitymark.

Nilles, J. (1997). *Fazendo do teletrabalho uma realidade*. São Paulo: Editora Futura.

Organização Internacional do Teletrabalho. Consultado em 05 de Maio de 2011 através de <http://www.oitbrasil.org.br/>

Penrose, R. (1989). *A mente nova do rei: Computadores, mentes e as leis da Física*. Tradução Waltensir Dutra (1991). Rio de Janeiro: Editora Qualitymark.

Pereira, R., & Bernhardt, A. (2004). A importância da qualidade de vida no trabalho para empresas do século XXI. *Revista de Divulgação Técnico-Científica do ICPG*, 2(6), 51-55.

Pérez, R. (1980). *Satisfação no trabalho: Metas e Tendências*. Dissertação de Mestrado - Universidade Estadual Júlio de Mesquita Filho. São Paulo.

Pestana, H., & Gageiro, N. (2003). *Análise de dados para ciências sociais: A complementariedade do SPSS* (2ª ed.). Lisboa: Edições Sílabo.

Pina e Cunha, M., Rego, A., Campos, R., & Cabral, C. (2003). *Manual de comportamento organizacional e gestão*. (2ª ed.). Lisboa: Editora RH.

Rafael, M. (2010). Qualidade de vida no trabalho: Um tema essencial da investigação e da intervenção em Recursos Humanos. In Ester Vaz, Viviana Meirinhos (Org.) *Recursos Humanos: Das teorias às boas práticas – os artigos de investigação e intervenção*. (pp. 341-354). Porto: Editora Novembro.

Rafael, M., & Lima, M. (2007a). *Bringing again Quality of Work Life to the agenda of career and management development. Preliminary data of a Portuguese study*. Comunicação apresentada na IAEVG International Conference “Guidance and Diversity: Research and Applications”, University of Padova, Italy.

Rafael, M., & Lima, M. (2007b). *Inventário sobre a qualidade de vida no trabalho*. Versão experimental. Lisboa: Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação.

Rafael, M., & Lima, M. (2008a). *Inventário sobre a qualidade de vida no trabalho (IQVT-I/F)*. Versão experimental para investigação. Lisboa: Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação.

Rafael, M., & Lima, M. (2008b). *Qualidade de vida no trabalho: Um estudo preliminar com adultos trabalhadores*. Actas da IV Conferência Desenvolvimento Vocacional/I Virtual: Investigação e Ensino. Braga: Universidade do Minho.

Rafael, M., & Lima, M. (2008c). *Quality of work life: Findings from a Portuguese study*. In proceedings XXIX International Congress of Psychology, Germany, Berlin (CD-Rom).

Rebelo, G. (2002). *Trabalho e igualdade: Mulheres, teletrabalho e tempo parcial*. Oeiras: Editora Celta.

Santos, C. (2009). *Qualidade de vida no trabalho, empenhamento organizacional afectivo e intenção de turnover: Um estudo exploratório*. Dissertação de Mestrado – Universidade de Lisboa.

Silva, R. (2004). *O teletrabalho e suas influências na qualidade de vida no trabalho*. Dissertação de Mestrado – Universidade de São Paulo.

Spector, P. (2006). *Industrial and organizational psychology: Research and practice*. (4ª ed.). New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.

Vasconcelos, F. (2001). *Qualidade de vida no trabalho: Origem, evolução e perspectivas*. Caderno de Pesquisas em Administração, 8 (1), 24-35.

Vieira, C. (2007). *Comunicação Empresarial: Etiqueta e ética nos negócios*. São Paulo: Editora Senac.